

Réflexion

Le service en salle à l'ère COVID-19

Maeva Ghazi

Mai 2020

Introduction

Compte tenu de la situation exceptionnelle à laquelle nous devons faire face, l'heure est venue pour nos métiers d'éprouver toute la créativité requise dans notre quotidien professionnel, la force de notre unité et le pouvoir du collectif, en réfléchissant ensemble et par nous-mêmes à notre futur. Nous ne servirons plus, et peut-être plus jamais (ou pas avant longtemps), comme nous avons eu l'habitude de le faire. Peut-être que les gestes auxquels nous réfléchissons aujourd'hui seront les nouveaux protocoles enseignés demain en écoles hôtelières, CFA ou autres lycées. L'exercice est difficile, il demande de ne pas recourir à la panique, et fait vraiment office de sac de noeuds quand il s'agit de sauvegarder une certaine idée de la convivialité et de l'hospitalité propres à nos métiers, la tradition de l'art de servir à la française, bref, quand il met à mal notre patrimoine le plus cher : celui de la Table.

Mais voyons ici l'opportunité qu'il nous est offerte d'incarner le changement, le progrès, de donner une nouvelle dimension à notre profession : d'imaginer le service de demain, en travaillant sur la problématique suivante : *Comment faire pour que les gestes barrières et préventifs actuels ne deviennent pas des barrières à nos gestes de service ?* ou, avec une autre approche, comment intégrer ces gestes barrières et ces nouvelles façons "d'être ensemble" à nos métiers de service ? Voici mes propositions pour répondre à ce nouvel impératif.

Présentation du travail et détail de la réflexion

Avant toute chose, il s'agit de **bien cerner le problème**. J'ai ainsi choisi d'appréhender le service sous différents aspects. Dans un premier temps, j'exploite la méthode HACCP pour déterminer les 5 points critiques du service. J'analyse ensuite le service d'un point de vue temporel, en le détaillant en 3 temps en relevant les contraintes associées. Enfin, j'aborde la situation à travers ses 3 dimensions : temporelle, spatiale (et matérielle) et humaine.

Vient ensuite le **moment des solutions**. J'apporterai ma réponse à chaque problème identifié, sous forme de tableau de synthèse.

Enfin, pour illustrer mon propos et avoir une vision plus nette de mes suggestions, je terminerai par une petite **mise en situation de service**.

Plan de travail

1. Détermination des points critiques - les 5 M de la méthode HACCP
2. Les trois temps du service
3. Les trois dimensions du service
4. Propositions, solutions et nouveaux gestes de service
5. Conclusion - mise en situation de service.

1. Détermination des points critiques - méthode HACCP

Voici un tableau regroupant les points critiques de nos **métiers de service**, à travers les 5 critères d'analyse de la méthode HACCP :

P1 Main-d'oeuvre	P2 Milieu	P3 Matériel	P4 Matière 1ère	P5 Méthode
<p>1. Les membres de l'équipe de cuisine et de salle se croisent dans les locaux communs (vestiaires)</p> <p>2. Un opérateur rencontre une grande variété de personnes différentes ce qui multiplie donc à chaque fois le risque de contamination</p> <p>3. Les équipes de salle croisent de nombreux clients et s'exposent potentiellement au virus, comme ils y exposent potentiellement les clients</p> <p>4. Les multiples opérateurs et équipes adoptent les mesures barrières en s'adaptant aux uns et aux autres, et/ou avec quelques variations, favorisant ainsi le risque de mauvaises applications des mesures et gestes barrières</p>	<p>1. Les locaux sont un point de rencontre et augmente ainsi le risque d'exposition au virus</p> <p>2. Les surfaces sont des supports qui peuvent favoriser la propagation du virus</p> <p>3. La désinfection des locaux et surfaces doit être garantie avant, pendant et après le service de manière efficace, facilement applicable et contrôlable</p> <p>4. Les éléments extérieurs (tenues de ville du personnel, animaux de compagnie des clients, tenues des clients) peuvent faciliter la circulation du virus dans les locaux et ainsi "contaminer" les lieux traités</p> <p>5. Les office, le pass, les sanitaires et les vestiaires sont des lieux sensibles</p> <p>6. La distanciation sociale entre clients et personnel est mise à l'épreuve du fait de la promiscuité</p>	<p>1. L'exposition à l'air libre du matériel augmente le risque d'exposition au virus</p> <p>2. Le matériel de table est un élément sensible car exposé à l'air libre avant accueil du client et directement en contact avec lui</p> <p>3. La multiplicité des éléments de table sont autant de supports possibles pour la propagation du virus</p> <p>4. Les menus sont des éléments très sensibles car ils passent par différentes mains</p> <p>5. Le matériel peut être contaminé pendant le service bien que traité avant celui-ci</p> <p>6. La multiplicité des opérateurs se partageant plusieurs matériels augmente le risque de propagation du virus</p> <p>7. Le stockage et rangement inadapté du matériel entraîne un risque de contamination par le virus</p>	<p>1. Les plats risquent d'être contaminés entre le pass et la table du client par le vecteur du serveur en contact avec l'assiette, mais aussi par son exposition à l'air libre</p> <p>2. Le pain, par son exposition à l'air libre, sa manipulation et son passage de table en table risque d'être contaminé</p> <p>3. Le service des boissons est une opération possiblement vectrice d'un risque de transmission du virus</p> <p>4. Les opérations de salle (flambage, découpe ou autre service des sauces, etc.), sont possiblement vectrices d'un risque de transmission du virus, par l'opérateur ou l'exposition à l'air libre</p>	<p>1. Le nettoyage avant, pendant et après le service, s'il n'est pas réalisé correctement et avec les produits adéquats, entraîne un risque de contamination des locaux, matériel, etc.</p> <p>2. La continuité des mesures d'hygiène et de prévention sanitaire est difficile à garantir pendant le service et entraîne un risque</p> <p>3. Le service implique de nombreuses interactions entre différents opérateurs et manipulations des éléments servis au client, ce qui présente un risque de contamination supplémentaire, directe ou indirecte</p> <p>4. La transmission de la commande est également une étape à risque de transmission indirecte du virus</p>

NOTE : Ce tableau est non exhaustif et certains points critiques se croisent. Il s'agit là d'une trame, d'un outil de travail utile à l'élaboration de solution, mais il gagnerait à être plus détaillé et approfondi. Ce tableau ne traite QUE de la salle et de ses annexes (donc sans la cuisine).

2. Les trois temps du service

Sur le même modèle que précédemment, je découpe ici les trois temps du service avec les différents points clés à considérer et maîtriser.

T1 AVANT LE SERVICE	T2 PENDANT LE SERVICE	T3 APRÈS LE SERVICE
<p>L'ÉQUIPE :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Il faut limiter les flux de passage entre les membres du personnel. 2. Il faut limiter les risques et prendre toutes les précautions possibles afin de s'assurer de ne pas accueillir une personne potentiellement malade.* 3. Les vêtements de ville (possiblement contaminés) ne doivent pas croiser ceux de travail ni contaminer les locaux, surfaces, matériels, ou les différents membres des équipes. 4. Le ménage et le traitement des locaux, surface et matériel ne doit pas être vecteur de transmission pour les opérateurs. <p>LES LOCAUX ET MATÉRIELS :</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Il faut limiter au maximum le risque de contamination entre "l'extérieur et l'intérieur", par le vecteur humain ou matériel. 6. Les locaux, surfaces, mobilier doivent être nettoyés et traités avec des produits décontaminants. 7. Le matériel doit être décontaminé et stocké à l'abri de l'air libre dans un lieu propre et lui-même décontaminé. 8. Les opérateurs ne doivent pas non plus être vecteurs de possible contamination des locaux, surfaces et matériels pendant le ménage. 	<p>L'ÉQUIPE ET LA CLIENTÈLE :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Il faut faire en sorte qu'une personne rencontre le moins de personnes différentes possibles pour limiter les risques. 2. Il faut que les brigades travaillent toutes de la même manière, avec un système efficace et bien compris et intégré par tous. Les mesures d'hygiène et de sécurité sanitaires ne doivent pas être défaillantes du fait d'un manquement dans leur observance ou par leur "réadaptation", non comprise ou non suivie par tous. 3. La sécurité doit être maintenue pendant le service entre les clients, entre clients et membres de l'équipe, et au sein de celle-ci. 4. Il faut limiter les flux de personnes et le croisement de ces flux, ainsi que les contacts entre ces personnes. 5. Il faut que le service soit le plus confortable possible pour les serveurs comme les clients et parasité au minimum par les mesures de sécurité. 6. Il faut s'assurer que le service ne soit pas bâclé par l'application des mesures de sécurité, mais celles-ci ne doivent pas non plus être bâclées par les opérations de service. 7. Le client ne doit pas craindre pour sa sécurité, mais ne doit pas se sentir comme à l'hôpital. <p>LES LOCAUX ET MATÉRIELS :</p> <ol style="list-style-type: none"> 8. La sécurité sanitaire et l'hygiène doivent être maintenues à leur plus haut degré pendant tout le service, dans tous les locaux, sur toutes les surfaces et matériels. 9. Il faut limiter au maximum le risque de contamination pendant les opérations sensibles. 10. Il faut limiter au maximum les manipulations des assiettes, verres, carafes, etc. par les serveurs : chaque matériel doit rencontrer le moins d'opérateurs possibles entre son lieu de stockage et la table du client. 11. Il faut garantir la distanciation sociale dans le temps et l'espace. 12. Il faut s'assurer que la décontamination et le nettoyage (opérations sales) n'interfèrent pas avec les opérations de service (dites propres) selon le principe de la marche en avant. 	<p>Il faut s'assurer des mêmes mesures de sécurité appliquées avant le service.</p> <p>L'ÉQUIPE :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Il faut que le personnel reste impliqué dans le maintien de l'hygiène et de la sécurité sanitaire malgré la fatigue de fin de service. 2. Il faut que la vigilance reste à son plus haut degré, après le service, en tenue de ville et en dehors du restaurant. <p>LES LOCAUX ET MATÉRIELS :</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Il faut s'assurer de la totale et minutieuse décontamination de tous les locaux, toutes les surfaces et tout le matériel, avec le plus haut degré de précaution et d'application malgré la fatigue de fin de service. 4. Il faut préparer le début du service suivant, pour gagner du temps sur la mise en place du lendemain tout en maintenant les mesures de sécurité. 5. Il faut également prendre connaissance d'éventuelles failles dans les processus, rencontrées par les opérateurs.

3. Les trois dimensions du service

Continuons sur ce mode d'analyse: je découpe ici les trois dimensions du service pour en déterminer les risques propres à chacune.

D1 Dimension spatiale	D2 Dimension temporelle	D3 Dimension humaine
<p>1.La promiscuité entre chaque table rend difficile la distanciation sociale et limite la capacité d'accueil du restaurant</p> <p>2.La promiscuité entre les clients, au sein d'une même pièce et d'une même table complique la distanciation</p> <p>3.L'exposition à l'air libre d'une grande variété de matériel multiplie le risque de contamination potentielle</p> <p>4.La rencontre de l'extérieur et de l'intérieur par le biais des objets et personnes d'un milieu à un autre est vectrice de contamination indirecte</p> <p>5.La réalisation d'opérations sensibles à l'air libre est vectrice de contamination indirecte</p> <p>6.La difficulté de dissocier dans l'espace les opérations "sales" des opérations "propres" pendant le service peut compliquer la mise en pratique des mesures d'hygiène et de sécurité sanitaire</p> <p>7.La difficulté de faire coïncider service à la française (techniques, arts de la table, tradition de service) avec limitation des contacts entre personnes et des manipulations croisées</p> <p>8.La convivialité, le confort et l'hospitalité s'accordent mal aux mesures sanitaires et hygiéniques</p>	<p>1.La présence dans un même temps d'une multitude de personnes différentes entraîne des risques de transmission du virus</p> <p>2.La concentration dans un même temps de plusieurs risques isolés, qui une fois réunis représentent un danger plus important</p> <p>3.La difficulté de dissocier dans le temps les opérations "sales" des opérations "propres" pendant le service</p> <p>4.La difficulté d'agir vite et efficacement au service des clients sans bâcler les mesures d'hygiène et de sécurité sanitaire pendant un service soutenu</p>	<p>1.La rencontre de nombreux opérateurs pour une seule et même table multiplie les risques de transmission du virus</p> <p>2.La rencontre individuelle de plusieurs personnes différentes multiplie pour celle-ci le risque de transmission du virus</p> <p>3.Les croisements de flux de personnes représente un risque</p> <p>4.L'infailibilité non garantie par tous de la bonne application des règles d'hygiène et de sécurité sanitaire peut favoriser la circulation du virus</p> <p>5.La responsabilité aléatoire de chacun face aux nouvelles mesures sanitaires et hygiéniques peut annuler les bénéfices de ces mesures</p> <p>6.La difficulté de garantir dans la pratique la dissociation des opérations "sales" des opérations "propres" pendant le service par chaque opérateur</p> <p>6.Les clients comme les collaborateurs ont besoin de se sentir en sécurité</p> <p>7.Le plaisir ne doit pas pâtir de la situation dans l'expérience de restauration des clients</p> <p>8.Les collaborateurs ont besoin d'un certain confort dans leur pratique</p> <p>9.Tous les collaborateurs ont besoin de travailler malgré la baisse d'activité</p>

Grâce à ces trois axes d'appréciation des problèmes qu'ils nous sont donnés de résoudre, nous disposons d'une vision assez globale de la situation. Nous pouvons donc envisager des solutions efficaces pour répondre à toutes les situations à risques, et ainsi maîtriser et encadrer chaque paramètre de notre activité. Voyons maintenant quelques propositions.

4. Propositions, solutions et nouveaux gestes de service

Voici mes 10 propositions pour répondre aux contraintes identifiées dans les tableaux précédents. J'ai choisi de vous les exposer sur le modèle SOLUTION-PROBLÈME : ainsi, chacune de mes suggestions peut répondre à plusieurs des problèmes précédemment relevés.

PROPOSITIONS ET JUSTIFICATION / Clientèle	Codes tableaux *
<p>Distancer l'arrivée et le départ des clients comme des collaborateurs. Réviser l'amplitude horaire d'accueil des clients. Séparer dans le temps l'accueil des clients de chaque rang pour optimiser la capacité d'accueil tout en assurant la distanciation sociale. Exploiter au maximum l'avant-arrivée du client pour minimiser les contacts physique mais maximiser un accueil et une expérience personnalisés : envoi de la carte par mail, voire possibilité de commande anticipée, Communiquer AU MAXIMUM sur les protocoles de sécurité et d'hygiène en place au restaurant pour rassurer sa clientèle, mais aussi pour "l'éduquer". Proposer à cette dernière de participer à la réflexion : communiquer une adresse pour remonter toutes les idées ou les failles éventuelles dans le système, par exemple. Faciliter le paiement sans contact : Lydia, Paypal, CB sans contact à 50€, distributeur de pièces et billets, ou simplement utilisation de petits réceptacles à monnaie (avec par exemple mise à disposition de petites lingettes désinfectantes), etc. Penser aux goodies (masque, gel) pour appuyer les mesures d'hygiène tout en profitant d'un nouveau support de communication de son établissement. Repenser l'espace et distancer au maximum les tables (exploiter la verticalité si possible). Mettre en place une marche en avant spatiale des flux de personnes. Garder une marge de less-booking au cas de besoin d'espace d'urgence.</p> <p>JUSTIFICATION : Ces mesures permettront de rassurer sa clientèle, la récupérer, et en l'intégrant à la réflexion, de s'assurer de la pertinence des mesures choisies et de leur efficacité, en plus de renforcer la confiance de la clientèle. La distanciation dans le temps permet la distanciation physique.</p>	<p>Dim. spatiale D1-1.2.8. Dim. temp. D2-1. Dim. humaine D3-1.2.3.7. Temps du service T1.1</p>
<p>Dématérialisation des cartes (envoi par mail, projection sur la table, etc.) ou mise en supports lavables à désinfecter après chaque emploi (sous plexiglas ou verre, détourner des présentoirs photo), ou affichage en ardoises, ou en grand format. Donner la possibilité de photographier la carte ou de la télécharger via un QR code.</p> <p>Dématérialiser la transmission de commande : envoi de la commande par terminal ou retransmission sur tableau blanc en cuisine.</p> <p>JUSTIFICATION : Supprimer la transmission de papier entre les équipes, et limiter la transmission orale entre les clients et les serveurs, afin de supprimer encore un vecteur de contamination et augmenter la sécurité.</p>	<p>Dim. humaine D3-7. Points critiques HACCP P3-4.</p>

* Ce code permet de vous référer aux points concernés par la proposition dans les tableaux d'analyse précédents (tableaux *Points critiques HACCP* : Code P, tableau *Temps du service* : Code T, tableau *Dimensions du service* : Code D).

PROPOSITIONS ET JUSTIFICATION / Service et table	Code tableaux *
<p>Conditionner tout ce qui peut l'être (couverts en étui par exemple). Couvrir et protéger les mises en place (sous cloche, sous coffrage). Réduire au minimum le matériel de table en mise en place. Apporter au fur et à mesure, et à couvert, le matériel nécessaire selon les besoins du client. Ne plus rien ranger à l'air libre.</p> <p>JUSTIFICATION : Ces mesures permettront de rassurer sa clientèle, de limiter les supports de contamination indirecte, et l'accessibilité à ces supports.</p>	Dim. spatiale D1-3.7.8. Dim. humaine D3-7.8.9. Temps du service T1-7. Points critiques HACCP P3-1.2.3.7. P4-1.2.3.
<p>Protéger les tables et espaces par des barrières physiques et matérielles facilement nettoyables (paravents, etc). Réduire les risques de contamination entre clients de la même table (centre de table anti postillons). Travailler avec des gants (chirurgicaux recouverts de gants en tissu) pour certaines opérations sensibles. Instauré un protocole type Oshibori.</p> <p>JUSTIFICATION : Limiter les risques de transmission directe du virus, par voie aérienne, et rassurer clients et collaborateurs.</p>	Dim. spatiale D1-1.2.8. Dim. Temp. D2-2. Dim. humaine D3-1.7.9. Temps du service T1-2. T2-3.5.6.7.9.10.11 Points critiques HACCP P3-5.
<p>Non-exposition à l'air libre des préparation entre la cuisine et la table : un opérateur se charge de couvrir tout ce qui doit quitter le pass et le serveur n'a aucun contact avec l'assiette. Généraliser le service au guéridon. Service sans contact au guéridon couvert, ou au plateau (couvert, ou à l'assiette clochée) :</p> <p>GUÉRIDON : déposer les plats sur le guéridon que l'on aura surmonté d'un coffrage. Disposer le guéridon juste à côté de la table des clients. Le serveur vient "ouvrir" le guéridon, et le client saisit son assiette (on aura pris les dispositions nécessaires pour que celui-ci ne e brûle pas ou ne risque de la renverser). Si l'on ne peut couvrir le guéridon, on clochera les assiettes, que le client décrochera lui-même et déposera sur le guéridon. Le guéridon sera également employé pour le débarrassage : le client y dépose ses couverts et assiettes vides.</p> <p>PLATEAU : idée 1 / limiter au maximum tous les éléments de table, et disposer au moment du service du plat un plateau devant chaque client, avec son plat, les couverts, etc. Ce plateau sera cloché, dans l'idéal, ou alors ce sera le plat et les couverts seront protégés de l'exposition à l'air libre. Le serveur, ganté, vient disposer le plateau à table, devant le client. NOTE : on parle ici d'un joli plateau, dans l'esprit raffiné des arts de la table, pas du plateau style cantine ! Idée 2 / les plats sont clochés et disposés sur torpilleur, que le serveur amène à la table du client : celui-ci saisit les plats sur le torpilleur (tenu par le serveur ou posé sur table, guéridon), décroche son plat, repose les cloches sur le torpilleur et le serveur dispose.</p> <p>Pour les préparations en salle : couvrir le guéridon de travail, mettre en place un protocole type <i>oshibori</i> avant chaque opération devant le client, donner la possibilité au client de verser lui-même ses sauces dans le cas des plats dont celle-ci est versée en salle par le serveur (nécessaire disposé en présentoir cloché).</p> <p>JUSTIFICATION : Limiter les contacts, assurer la distanciation physique, limiter les risques de contamination indirecte par l'assiette, minimiser les contacts de l'assiette avec différentes personnes entre la cuisine et la table. Rassurer le client, sauvegarder des geste de service et l'art français du bien recevoir.</p>	Dim. spatiale D1-5.6.7.8. Dim. humaine D3-7.8.9. Temps du service T2-5.6.7.9.10.11. Points critiques HACCP P4-1.2.3.4. P5-3.

PROPOSITIONS ET JUSTIFICATION / Personnel et locaux	Codes tableaux*
<p>Créer des “staff dans le staff”, des équipes dans l’équipe : on scinde les équipes en groupe qui ne travailleront plus qu’ensemble, avec un roulement des planning entre ses nouvelles sous-équipes. Ainsi, la brigade de 12 serveurs, que l’on répartissait selon les services, est scindée en deux brigades de 6 qui ne se croisent jamais. On attribue toujours les mêmes rangs aux mêmes serveurs. On surveille l’état de santé de chaque collaborateur (prise en température si autorisation), on s’enquiert de la santé de chacun et on INSISTE SUR L'IMPORTANT DE NE PAS FRÉQUENTER LE RESTAURANT EN CAS DE DOUTE SUR SA SANTÉ. On maintient la cohésion générale de l’ensemble des équipes du restaurant par une communication interne efficace et régulière, par mail, WhatsApp, Messenger, visio (pour ne pas favoriser de rivalité entre groupes et maintenir l’esprit collectif).</p> <p>JUSTIFICATION : Assurer la sécurité sanitaire au sein de l’équipe. On encadre un maximum les interactions entre personnes pour limiter les risques de contamination et de propagation du virus. Ces mesures permettent d’exporter la distanciation sociale dans un contexte de reprise de l’activité professionnelle, et donc de nombreuses interactions entre collaborateurs. Moins l’opérateur A ne rencontre d’autres personnes que C, B, D, moins cet opérateur risque de croiser une personne malade, ou de transmettre son éventuel virus à d’autres (E, F, G, etc.). De plus, la surveillance de l’état de santé de chaque opérateur permet de se montrer réactif en cas de contamination, ce qui réduit encore les risques de propagation. Enfin, limiter les déplacements d’un opérateur au sein de la salle de restaurant, et donc limiter, dans l’espace et le temps, les contacts entre celui-ci et une portion des clients de l’établissement, est un moyen supplémentaire de réduire les risques de contamination..</p>	<p>Dim. spatiale D1 - 7. Dim. temp. D2 - 1. Dim. humaine D3 - 1. 2. 3. 4. 5. 6. Temps du service T1 - 1. 2, T2 - 1. 2. 3. 4. 11. T3 - 1. Points critiques HACCP P1 - 1. 2. 3. 4. P2 - 1. 3. 6. P3 - 6. P5 - 1. 2. 3.</p>
<p>Bâtir un système de mesures clair et efficace. Prendre régulièrement la mesure de l’efficacité des méthodes. En assurer le suivi par un système documentaire efficace et par du personnel spécifique (opérateur(s) de l’équipe désigné à la transmission et au contrôle de la bonne application des règles). Dégager très régulièrement des temps de rencontres (idéalement en visio) entre chacun et tous pour communiquer à ce propos et agir en cas de failles détectées.</p> <p>JUSTIFICATION : En intégrant activement son équipe à la construction du service de demain, à la réflexion des nouvelles règles et à la construction de protocoles efficaces et qui prennent en compte la réalité du terrain des équipes, on s’assure sa bonne application. La désignation de “responsables” au sein de l’équipe permet d’assurer la pérennité de ces règles dans le temps et leur bonne application constante.</p>	<p>Dim. temp. D2-2. Dim. humaine D3-4. 5. 6. Temps du service T2-2. 3. T3 -1. 2. 4. 5. Points critiques HACCP P1-4. P3-7. P5 -1. 2.</p>
<p>Chaque collaborateur doit avoir son PROPRE matériel (personnelle ou propriété de l’établissement), qu’il sera le seul à utiliser et qui sera désinfecté après chaque service et utilisation. Nettoyer et traiter chaque locaux, surfaces et matériels avec des produits virucides, bactéricides et fongicides, et le plus souvent possible, après chaque passage ou utilisation.</p> <p>JUSTIFICATION : Limiter les risques de contaminations indirectes croisées entre collaborateurs.</p>	<p>Dim. spatiale D1-3. Dim. humaine D3-7. Temps du service T1-2.6.7. T2-8.12. Points critiques HACCP P2-2.5. P3-1.2.3.5.6.7. P5-1.2. P3-6.</p>
<p>Mobiliser lors de chaque service un membre du personnel à la tenue de l’hygiène et des décontaminations dans les rangs, à l’office, etc. pendant le service (Runner hygiène et sécurité). Chaque opérateur de salle doit pouvoir y être dévoué.</p> <p>JUSTIFICATION : Ainsi, les serveurs dévolus au service pur peuvent l’assurer avec plus de confort, de tranquillité et de sécurité. Les risques de contaminations croisées entre opérations propres-sales sont considérablement réduits. La présence d’un opérateur spécialement dévoué à s’assurer de l’hygiène et de la sécurité rassurera également les clients. Cela permet aussi de ne pas parasiter la “beauté du service” par l’aspect peu avenant des protocoles d’hygiène. Le fait de changer régulièrement de serveur mobilisé à cette tâche renforcera la vigilance et la responsabilité de chacun.</p>	<p>Dim. spatiale D1-6.8. Dim. temp. D2-2.3.4. Dim. humaine D3-4.5.6.7.9. Temps du service T2-5.6.7.8.11.12. T3-1.2.3.4.5. Points critiques HACCP P2-3.5. P3-5. P5-1.2.3.</p>
<p>Séparer et cloisonner au maximum le tenues de ville et de travail. limiter le contact des tenues de ville avec l’intérieur des locaux (surchaussures et surtenue pour aller jusqu’aux vestiaires, mise sous “blister” des tenues de ville, protections vestimentaires lors du ménage, etc.). Vestiaires clients sous “blister”. Tapis désinfectant semelles pour les clients et le personnel dans toutes les entrées, pas de porte, etc.</p> <p>JUSTIFICATION : Limitation des risques de contaminations croisées entre extérieur et intérieur.</p>	<p>Dim. spatiale D1-4. Dim. humaine D3-7. Temps du service T1-3.4.5.8. Points critiques HACCP P2-4.</p>

5. Conclusion - mise en situation de service.

Pour conclure, voici une description de situation de service reprenant les mesures que je vous ai proposées :

L'équipe de salle a été informée de toutes les nouvelles mesures d'hygiène et de sécurité en place dans le restaurant, auxquelles elle a également participé. Les collaborateurs arrivent en tenue de ville et passent tous une paire de sur-chaussures et une sur-tenue à l'entrée de l'établissement, pour traverser les locaux. Ils se changent dans les vestiaires et leur tenue de ville est protégée "sous blister" pour ne pas contaminer les locaux. La mise en place débute par une désinfection de toutes les surfaces, matériels, locaux. La tenue de travail des opérateurs est protégée par une sur-tenue, ils portent des gants, des masques, etc. Tous les ustensils et matériels sont rangés à couvert. Le dressage des tables est minimal, cloché ou conditionné. Des "paravents" ou cloisons lavables sont disposés entre rangs et tables. Des centres de table anti-postillons sont disposés sur les tables : ce sont par exemple des plaques de plexiglas assez hautes mais pas trop larges (pour ne pas rappeler un guichet ou gêner la discussion). Chaque serveur a son matériel attribué, son rang, son commis. Un runner "hygiène et sécurité" est désigné. Un "officier de pass" (qui couvrira tout ce qui sort de cuisine) est également élu (dans l'équipe de salle ou de cuisine).

Les clients ayant réservé ont reçu la carte du jour par mail, ainsi que toutes les infos sur les nouveaux protocoles en place. Les clients qui n'ont pas réservés photographient la carte à l'entrée, où est également installé un distributeur de gel hydroalcoolique, idéalement sans contact. Ils peuvent aussi prendre connaissance des nouvelles mesures en place, renseignées par un affichage extérieur. Ils sont installés à leur table. Leur commande est prise puis transmise par le serveur soit par terminal informatique, soit sur tableau blanc en cuisine ou en office. Juste avant l'arrivée du plat, on propose au client de quoi se nettoyer les mains à la manière d'un Oshibori japonais. Les boissons sont servies (les carafes disposent de bouchons et sont attribuées aux mêmes clients pendant tout le service) par le sommelier (ou le serveur) attribué au rang. Un dispositif permet de couvrir chaque verre pendant le repas (cloche, "couvercles", cercles de plexiglas, etc.). Les plats sortent : l'officier de pass dispose les plats sur un guéridon et les couvre, avec le pain. Le guéridon est apporté à la table du client, à sa portée directe : le serveur décroche le plat (ou le guéridon) et annonce la commande, le client saisit son plat, le serveur dispose. A la fin du repas, le serveur apporte le guéridon où les assiettes seront disposées pour être débarrassées. Pendant tout le service, un (ou deux selon les besoins) "runner d'hygiène et de sécurité" s'est assuré de la désinfection régulière et après chaque utilisation de toutes les surfaces, guéridons, cloches, carafes, TPE, chaises et tables entre deux arrivées de clients, etc. Les sanitaires ont également été désinfectés entre chaque passage.

L'addition est dématérialisée : soit par mail, soit par SMS. Le client paye par virement (Lydia, Paypal ou autre), CB sans contact, ou par espèces (déposées dans un récipient réservé à cet effet, où il récupérera aussi sa monnaie - chaque serveur dispose alors de son propre jeu de récipient à monnaie). Avant de partir, on s'assure que le client a apprécié son expérience, qu'il s'est senti en sécurité, en confiance, à l'écoute, et que son plaisir n'a pas été parasité par les protocoles en place. On l'informe que toute remarque ou suggestion à ce propos sera la bienvenue, et on lui remet par exemple un masque au nom de l'établissement.

Comme vous le constaterez, ces propositions sont facilement exploitables dans de nombreux établissements, tous types de restauration et de cuisine confondues, car elles sont adaptables à l'environnement. Elles ne nécessitent pas de grands investissements, permettent de sauvegarder un maximum de personnel, d'optimiser le couple espace-temps dans le restaurant, et de garantir la sécurité et l'hygiène sur le long-terme, avec constance et sérieux.

Je vous remercie pour votre lecture et espère que mon travail vous sera utile.

Maeva Ghazi.